

## **RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PUBLICAS**

---

### **Empresa evaluada**

**SOCIEDAD DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO  
EMPRESARIAL DE TERUEL, S.A.**

CIF:A44217800

C/Los Enebros, 74, 1ªplanta

44002 - TERUEL

Teruel

### **01 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **01 - Denominación de la organización**

SOCIEDAD PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL DE TERUEL S.A.

#### **02 - Dirección - CP - Población**

Calle Enebros, nº 74. 44002 Teruel

#### **03 - Sector. Actividad**

Financiero

#### **04 - Año comienzo actividad.**

2007

#### **05 - Número de personas empleadas**

3

#### **06 - Persona contacto**

Luis Miguel Benedicto Azuara

#### **07 - E-mail persona contacto**

lmbenedicto@sumateruel.com

#### **08.- Página web**

www.sumateruel.com

## **1 GENERAL**

### **1.a Tendencias Globales**

1.- Considera que su empresa tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como por ejemplo:

- Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...
- Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas, ....)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, ....)
- Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales ....)

**- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)**

Estos temas son importantes para la empresa y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la empresa a largo plazo., así como los impactos y resultados obtenidos

**1.1, Información adicional**

Las entrevistas con grupos de interés sirven para cambiar objetivos y acciones a realizar

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**1.b Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

**3.- Al planificar la actividad de su empresa, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Se diferencian sin existir metodología específica

**3.1. Información adicional**

Sin información adicional

**4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?**

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

**4.1. Información adicional.**

Aunque mp se destina presupuesto, la propia actividad de la emprs contribuye a la vertebración del territorio y creación de empleo.

---

**Puntuación sección 12,50 %**

**1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su empresa los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros..**

Tenemos identificados los grupos de interés de la empresa y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

**5.1. Información adicional**

Continuamente se tiene información de dichos grupos por distintos métodos y de forma planificada se tienen reuniones con los mas importantes

**6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la empresa

## 6.1. Información adicional

Se identifican sus necesidades y se revisan periódicamente

---

Puntuación sección 100,00 %

## 1.d Gobierno de la empresa

**7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la empresa y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la empresa?**

Se comenta la forma de trabajar en la empresa al iniciar la relación laboral

### 7.1.. Información adicional.

A lo largo de 2017 esta previsto realizar un compliance y la documentación al respecto.

**8.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?**

Sí, pero no de manera formal

### 8.1. Información adicional

En 2017 se elaborará un compliance y se establecieron los mecanismos necesarios al respecto

**9.- ¿Conocen las personas que trabajan en la empresa la cultura (razón de ser de la empresa, valores,...) y los objetivos de la empresa?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### 9.1 Información adicional

Sin información adicional

**10.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?**

La sociedad está elaborando un manual de prevención de riesgos penales y en el proceso de definición de su matriz de riesgos

### 10.1. Información adicional

En 2017 esta prevista la elaboración del compliance

---

Puntuación sección 100,00 %

## 1.e Plan de Responsabilidad Social

**11.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

### 11.1. Información adicional.

Estamos elaborando el nuevo plan

**12.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

**12.1. Información adicional.**

Sin información adicional

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **2 CLIENTES**

### **2.a Satisfacción de cliente**

**13.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

**13.1. Información adicional**

Se mantienen de forma periodica reuniones con representantes de los clientes que nos transmiten sus inquietudes y quejas (Cámara de Comercio, CEOE)

**14.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la empresa?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

**14.1. Información adicional**

Se mantienen de forma periodica reuniones con representantes de los clientes que nos transmiten sus inquietudes y quejas (Cámara de Comercio, CEOE) y con entidades financieras

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### **2.b Innovación en los productos y servicios**

**15.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación

**15.1. Información adicional.**

Se analiza la competencia, la situación actual de mercado (otras entidades financieras) y las necesidades de clientes no cubiertas

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### **2.c Calidad del servicio**

**16.- ¿Cómo realiza su empresa la puesta en el mercado del producto o servicio?**

Se comercializa el producto/servicio y se asesora de manera transparente al clientes sobre su uso.

**16.1. Información adicional.**

sin información adicional

**17.- ¿Cuales son las características del servicio post venta o seguimiento del servicio de su empresa?**

Se ofrece un servicio postventa o de seguimiento del servicio integral

**17.1. Información adicional.**

sin información adicional

---

**Puntuación sección 62,50 %**

**2.d Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

**18.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

**18.1. Información adicional.**

Se proporciona información por escrito (entrega formato papel en entrevistas o envío de e-mail), aparece toda la información sobre los productos en la web y se remiten borradores de los prestamos a formalizar con antelación suficiente al cliente.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**3 PERSONAS EMPLEADAS**

**3.a Satisfacción de las personas empleadas**

**19.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

**19.1. Información adicional**

Como grupo de interes se mantienen reuniones periodicas para conocer sus sugerencias, inquietudes y propuestas de mejora

---

**Puntuación sección 50,00 %**

**3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**20.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución)**

**y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura.....)?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

**20.1. Información adicional**

sin información adicional

**3.c Conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**21.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su empresa con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen actuaciones para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas

**21.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Se tienen en cuenta las necesidades de los trabajadores y se adaptan o cambian puntualmente horarios para atender obligaciones familiares. Flexibilidad para coger vacaciones.Reducción de jornada.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**3.d Formación y fomento de la empleabilidad**

**22.- ¿Cómo identifica su empresa las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un canal formal por el que anualmente se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

**22.1. Información adicional.**

sin información adicional

**23.- ¿Cómo se gestiona la formación en su empresa?**

Se hace formación puntual para algunas personas empleadas que lo solicitan

**23.1. Información adicional**

Sin información adicional

---

**Puntuación sección 62,50 %**

**3.e Seguridad y salud.**

**24.- ¿Tiene implantado en su empresa mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado, en seguimiento y revisión

**24. 1. Información adicional.**

Sin información adicional

---

**Puntuación sección 75,00 %**

#### **4 PROVEEDORES**

##### **4.a Compras responsables**

**25.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la selección de proveedores?**

No se tienen en cuenta criterios sociales, medioambientales, laborales, etc..en la selección de proveedores

##### **25.1. Información adicional**

La empresa esta sometida a las mismas condiciones de contratación del sector público

##### **4.b Clasificación y evaluación de proveedores**

**26.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?**

Se tiene en cuenta el precio fundamentalmente

##### **26.1. Información adicional**

La empresa esta sometida a las mismas condiciones de contratación que el sector publico

---

**Puntuación sección 25,00 %**

##### **4.c Homologación de proveedores**

**27.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?**

No existe un sistema de Homologación de Proveedores alineado a requisitos o buenas prácticas de Responsabilidad Social

##### **27.1. Información adicional**

La empresa esta sometida a las mismas condiciones de contratación que el sector público

##### **4.d Interacción con los proveedores**

**28.- ¿Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión ?**

No existen mecanismos para interactuar con los proveedores

##### **28.1. Información adicional**

sin información adicional

#### **5 SOCIAL**

##### **5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**29.- En cuanto a la implicación en la Comunidad en la que desarrolla la actividad su empresa, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la empresa sin planificación específica

**29.1. Información adicional.**

La propia actividad de la sociedad contribuye al equilibrio territorial y creación de empleo. Se colabora con instituciones como Cámara de Comercio, CEOE, Universidad, CEEI

---

**Puntuación sección 50,00 %**

**5.b Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**30.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su empresa?**

Se realizan algunas iniciativas que apoyan la actividad económica de la empresa

**30.1. Información adicional.**

sin información adicional

---

**Puntuación sección 25,00 %**

**5.c Transparencia con el entorno**

**31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas animándoles a su participación, y con otros grupos de interés?**

Se comunican a las personas empleadas pero no de manera formal

**31.1. Información adicional**

sin información adicional

---

**Puntuación sección 25,00 %**

**5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**32.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la empresa?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

**32.1. Información adicional**

Se realizan reuniones informativas sobre acciones y resultados con grupos de interés, Se publica en la web información sobre resultados y contribución a la sociedad (datos estadísticos, memoria de RSA)

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**6 MEDIOAMBIENTAL**



### 6.a Identificación de actividades de gestión ambiental

**33.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su empresa el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se analizan impactos ambientales de forma puntual

#### 33.1. Información adicional

Se estudia mejorar las condiciones de financiación a las empresas que realicen acciones mediambientales por encima de las exigidas legalmente.

---

**Puntuación sección 25,00 %**

### 6.b Estrategia frente al cambio climático

**34.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la empresa con los impactos ambientales que pueda ocasionar?**

Existen algunas iniciativas en curso pero no se comunican

---

**Puntuación sección 25,00 %**

### 6.c Plan de gestión ambiental

**35.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?**

Existen iniciativas de reducción de costes de energía de manera informal

#### 35.1. Información adicional

sin información adicional

---

**Puntuación sección 25,00 %**

### 6.d Comunicación ambiental

**36.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

No de una manera formal

#### 36.1. Información adicional.

sin información adicional

## 7 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### 7.a Priorización de temas

**37.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

1 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

- 2 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 4 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 9 - Disponer de presupuesto
- 10 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

### **7.b Valoración Global**

**38.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

8

### **7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**39.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

El objeto social de la empresa es contribuir al desarrollo Local

**40.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Mejorar la comunicación y dar a conocer mejor los logros obtenidos. Mejorar los tiempos de respuesta al cliente. Mejorar la condiciones económicas de los trabajadores. Mejorar la transparencia.

---

**Puntuación encuesta 50,76 %**